

## CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL

### AUDITORÍA INTERNA

#### INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

Evaluación de la Confección y Registro de las Boletas de Citación

Marzo – 2023

## INDICE

<b>1.</b>	<b>Introducción</b>	<b>1</b>
1.1.	Origen del estudio	1
1.2.	Objetivo del estudio	1
1.3.	Naturaleza y Alcance	1
1.4.	Metodología	1
1.5.	Limitante	2
1.6.	Conferencia final	2
1.7.	Disposiciones de la Ley General de Control Interno, a considerar	3
<b>2.</b>	<b>Resultados</b>	<b>5</b>
2.1.	Boletas de citación archivadas en el Sistema Integrado de Infracciones	5
2.2.	Inconsistencias detectadas en la confección de boletas de citación.	14
2.3.	Solicitudes de aclaración y/o corrección de boletas de citación.	16
2.4.	Recepción de las boletas de citación	18
2.5.	Indicadores para medir y evaluar la eficiencia y eficacia.	22
2.6.	Valoración de riesgos y mecanismos de control	23
<b>3.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>24</b>
<b>4.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>25</b>
4.1.	A la Junta Directiva	25
4.2.	A la Dirección Ejecutiva	25
<b>5.</b>	<b>APÉNDICE</b>	<b>26</b>
<b>6.</b>	<b>FIRMAS:</b>	<b>28</b>

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

---

### Evaluación de la Confección y Registro de las Boletas de Citación

#### 1. Introducción

##### 1.1. Origen del estudio

El estudio corresponde al plan de trabajo de la Auditoría Interna para el año 2023.

##### 1.2. Objetivo del estudio

Evaluar la confección y registro de boletas de citación digitales y manuales archivadas, la descarga en los sistemas y traslado físico según corresponda, con el propósito de determinar el cumplimiento de la normativa aplicable.

##### 1.3. Naturaleza y Alcance

El estudio corresponde a un estudio de control interno, el análisis se enfocó en la evaluación de la confección y registro de boletas de citación para el periodo 2021; sobre el control interno y cumplimiento normativo.

El estudio se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014) y Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009) emitidas por la Contraloría General de la República (en adelante CGR) y la normativa aplicable al objeto de estudio.

##### 1.4. Metodología

En el desarrollo de este estudio se aplican técnicas de auditoría comúnmente aceptadas, tales como:

- Entrevista a la encargada de la Unidad de Registro de Multas y Accidentes y la Directora de Logística.
- Consultas al jefe del Departamento del Servicio al Usuario, a la encargada de la Unidad de Registro de Multas y Accidentes, al jefe del Área de Desarrollo de Sistemas, a la Unidad de Impugnaciones de San José, encargado de la Unidad de Plataforma de Servicio, encargada Unidad de Planificación Institucional y Analista de la Unidad de Planificación Institucional.
- Consultas a las Jefaturas de todas las Oficinas Regionales de Impugnaciones (Naranjo-San Ramón, Liberia, Heredia, Guápiles, San Carlos, Cartago, Pérez Zeledón, Limón, Alajuela, Puntarenas).

---

**Consejo de Seguridad Vial - Auditoría Interna**

San José, La Uruca, contiguo al Banco Nacional. Apartado postal: 745-1150 La Uruca, San José, Costa Rica.

Tel: (506) 2522-0915

[www.csv.go.cr](http://www.csv.go.cr)

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

---

- Revisión o visita de campo al archivo de boletas de citación, ubicado en el Departamento de Servicio al Usuario.
- Muestra de 417 boletas de citación archivadas en el Sistema Integrado de Infracciones, 223 formularios de aclaración y/o corrección de boletas de citación y 120 boletas de citación confeccionadas mediante dispositivo Hand Held.

Las actividades de auditoría en torno al presente estudio se realizaron de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014) y Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009) emitidas por la Contraloría General de la República (CGR) y la normativa aplicable al objeto de estudio.

### 1.5. Limitante

Debido a que, el Consejo de Seguridad Vial (en adelante Cosevi), no tiene injerencia sobre los funcionarios que ejecutan labores de confección de boletas de citación, de los diferentes cuerpos policiales conformados por: Dirección General de Policía de Tránsito, Municipalidades, Fuerza Pública, Universidad de Costa Rica y el Instituto Tecnológico de Costa Rica; se presentó como limitante, el acceso a información sobre dicha actividad, específicamente en cuanto a existencia y aplicación de procedimientos y controles internos, valoración de riesgos, así como establecimiento y evaluación de indicadores que permitan determinar la eficiencia y eficacia de la misma.

Por lo cual, los resultados del presente informe, se basan solamente en información suministrada por las unidades y departamentos del Cosevi, relacionados con la actividad supra.

### 1.6. Conferencia final

La conferencia final se llevó a cabo el 17 de marzo de 2023 en la Sala de Reuniones de la Junta Directiva del Cosevi y con el consentimiento de los asistentes se procedió a la grabación de la conferencia, evidencia que consta en un archivo digital. En la misma se hicieron observaciones que no afectaron los resultados del estudio.

**INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05**

Los asistentes de la administración a dicha exposición se detallan a continuación:

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Lic. Cindy Coto Calvo	Directora, Dirección Ejecutiva Cosevi
Lic. Alexander Solano Quirós <b>(Ausente)</b>	Director General, Dirección General Policía de Tránsito
MSc. Oscar Araya Durán <b>(Ausente)</b>	Director Escuela Capacitación, Dirección General Policía de Tránsito
Lic. Gerardo Dávila Villalobos	Subdirector General, Dirección General Policía de Tránsito
Lic. Felipe Venegas Vargas	Jefe de Operaciones, Dirección General Policía de Tránsito
Lic. Leonardo Díaz Cordero	Asesoría Legal, Dirección General Policía de Tránsito
Lic. José Joaquín Vargas Guerrero	Auditor, Ministerio de Obras Públicas y Transportes
Lic. Antonio Guasch Aguilar	Subauditor, Ministerio de Obras Públicas y Transportes
MAE. Mariela Carballo Ledezma	Directora a.i, Dirección de Logística, Cosevi
Lic. Rafael Mora Montoya	Jefe, Departamento de Servicio al Usuario, Cosevi
Lic. Andrea Fonseca Ramírez	Encargada, Unidad de Registro de Multas y Accidentes, Cosevi
Susana Sandoval Jamienson	Auditora, Auditoría Operativa
Pamela Chinchilla Chinchilla	Auditora, Auditoría Operativa
Sharon Retana Morales	Jefe, Auditoría Operativa
Silvia Salas Vásquez	Auditora Interna Cosevi

**1.7 Disposiciones de la Ley General de Control Interno, a considerar**

➤ **Sobre la implantación de recomendaciones**

*Artículo 36. — Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:*

*a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.*

*b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas.*

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

*Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.*

*c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.*

*Artículo 37. — Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.*

*Artículo 38. — Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.*

*La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.*

### ➤ **Sobre responsabilidad**

*Artículo 39. — Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.*

*El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.*

*Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra el jerarca que injustificadamente no asigne los recursos a la auditoría interna en los términos del artículo 27 de esta Ley.*

*Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.*

*El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor, el sub auditor y los demás funcionarios de la auditoría interna, establecidas en esta Ley.*

**INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05**

*Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad será atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto negativo.*

**2. Resultados**

**2.1. Boletas de citación archivadas en el Sistema Integrado de Infracciones**

Se detectó que, durante el periodo 2021, el Consejo de Seguridad Vial (en adelante Cosevi), archivó un total de 8.849 boletas de citación con multa fija; lo que equivale al monto aproximado de ₡780.000.000 (setecientos ochenta millones de colones), que la Hacienda Pública dejó de percibir, por no poner las boletas al cobro de los infractores.

Asimismo, esta Auditoría, seleccionó aleatoriamente 417 boletas de citación archivadas, de las cuales clasificó de la siguiente forma:

**Cuadro N°1  
 Boletas de Citación archivadas en el Sistema Integrado de Infracciones**

Descripción	Cantidad
Accidentes de tránsito	115
Actas de defunción	8
Leyenda (Ley 9078, *LB, *UILB, *UPS, *UISJ, Sin sumaria)	44
Desestimación administrativa	21
Resolución de expedientes de impugnación	210
Oficios del Departamento de Servicio al Usuario	19
<b>TOTAL</b>	<b>417</b>

\* LB=Liberia; UILB= Unidad de Impugnaciones de Liberia; UPS= Unidad Plataforma de Servicios; UISJ= Unidad de Impugnaciones de San José.

De la selección anterior, se detectó lo siguiente:

**2.1.1. Archivo de boletas de citación mediante Resolución de Expedientes de Impugnación.**

Se constató que, de las 210 boletas de citación archivadas por concepto de “Resolución Expediente de Impugnación”, presentaron las inconsistencias, que se describen a continuación:

**a. Errores en la confección de boletas de citación, según Resolución de la Unidad de Impugnaciones**

Se evidenció que, de acuerdo a lo indicado por la Unidad de Impugnaciones en 93 boletas de citación, archivadas por resolución de expediente de impugnación, se



## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

---

cometieron errores en la confección de las mismas, las cuales se transcriben seguidamente:

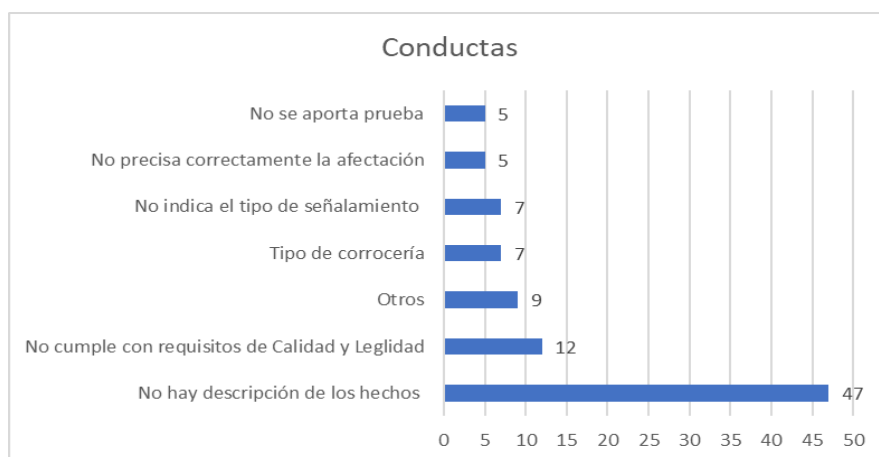
- “No se describieron correctamente los hechos o el lugar exacto en el que se generó la infracción.”
- Las boletas de citación no cumplían con los requisitos de legalidad y calidad estipulada en la Ley de Tránsito N°9078, de acuerdo a lo indicado en las resoluciones 2021-11-768 y 2019-11-211, 2020-08-662 realizadas por la Unidad de Impugnaciones, donde se menciona que existió actividad procesal defectuosa en cuanto a la notificación.
- No se tipifica el tipo de carrocería, sin embargo, en la base de datos digital del Registro Nacional, si se indica el tipo. Ejemplos: El oficial indica Otros, cuando lo correcto es TODO TERRENO 4 PUERTAS, resolución 2020-04-1666.
- No indica el tipo de señalamiento vial (vertical y/o horizontal).
- No precisa correctamente la afectación de acuerdo a la resolución de la Unidad de Impugnaciones 2020-01-3907 donde se indica que el oficial fue omiso en precisar concretamente la afectación que se produjo en la zona o porque razón el vehículo objeto de la infracción no podía estacionar en el lugar.
- No se aportan pruebas (alcoholímetro, velocidad).
- Otros, Boletas de citación con: notificación incorrecta, conductas mal tipificadas, no se precisa o aclara el tipo de polarizado, no especifica si el número de placa corresponde a VIN o a placa extranjera, en el apartado de observaciones no se menciona si el oficial de tránsito visualizó al recurrente cometer las infracciones, debido a que en el apartado de observaciones se indica que el procedimiento es de Fuerza Pública, mas no indica si fuera un operativo conjunto en el cual se visualizara al recurrente cometer las conductas que le son imputadas en las boleta de citación o si efectivamente levantó la boleta de citación basándose en la argumentación de los Lincos (Resolución 2020-04-3381); no indica correctamente el nombre del infractor, se consigna de forma errónea el número de identificación del supuesto infractor, así como que la conducta fue sancionada en otras boletas.



## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

El siguiente gráfico, muestra las conductas mencionadas anteriormente:

**Gráfico N°1**  
**Conductas que determinaron el Archivo de boletas por**  
**Resolución de Expedientes de Impugnación, periodo 2021**



Fuente: Boletas Archivadas 2021, Sistema Integrado de Infracciones /ATI

Adicional a lo descrito, la Unidad de Impugnaciones archivó por Resolución de Expediente, 52 de las 210 boletas de citación referidas, por decisiones o criterios utilizados en la Unidad, al aplicarse artículos que le correspondían al dueño registral y no al conductor.

### **b. Boleta de citación N° 2018-91800237**

Se detectó la boleta de citación supra, perteneciente al expediente N° 2018-09-7173 de la Oficina Regional de Cosevi, ubicada en Naranjo-San Ramón; la cual se confeccionó el 27 de noviembre de 2018 y fue impugnada en tiempo y forma por el usuario; sin embargo, el infractor solicitó la prescripción de la impugnación el 27 de octubre de 2020, sin que hubieran transcurrido los 2 años que dicta la Ley N° 9078 en su artículo N°190, para la acción administrativa.

A raíz de lo anterior, esta Auditoría Interna, solicitó a la jefatura del Departamento de Servicio al Usuario, el criterio técnico correspondiente, para el archivo de una boleta de citación, siendo que, la jefa de la Oficina Regional de Naranjo-San Ramón, respondió por la jefatura del Departamento de Servicio al Usuario que:

“el archivo de marras, obedeció a un error en la contabilización del plazo de prescripción, por lo que, que se procede a enderezar el procedimiento amparado en el artículo 157 de la Ley General de Administración Pública que cita: **“Artículo 157.-**

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

---

*En cualquier tiempo podrá la Administración rectificar los errores materiales o de hecho y los aritméticos.”*

Por lo tanto, la encargada de la Oficina Regional de Cosevi, ubicada en Naranjo-San Ramón, procedió de la siguiente forma:

1. Se revoca la resolución del expediente 2018-09-7173 de las 10:43 horas del 22 de enero de 2021.
2. Se notifica al recurrente de la prescripción, sobre la revocatoria de la resolución.
3. Se devuelve el estado de la boleta 2018-91800237 de archivado a impugnado en el sistema de impugnaciones.
4. Se procederá a resolver el expediente conforme a derecho corresponda, en este caso realizando el señalamiento a audiencia y notificando al recurrente.

Es importante indicar que, la corrección supra, se realizó ante la consulta específica de esta Auditoría, sobre el incorrecto estado de prescripción asignado a la boleta de citación N° 2018-91800237, esto como resultado del análisis realizado a las 210 boletas mencionadas; no obstante, cabe la posibilidad de que, existan más boletas, registradas en el Sistema Integrado de Infracciones, con errores similares a este caso.

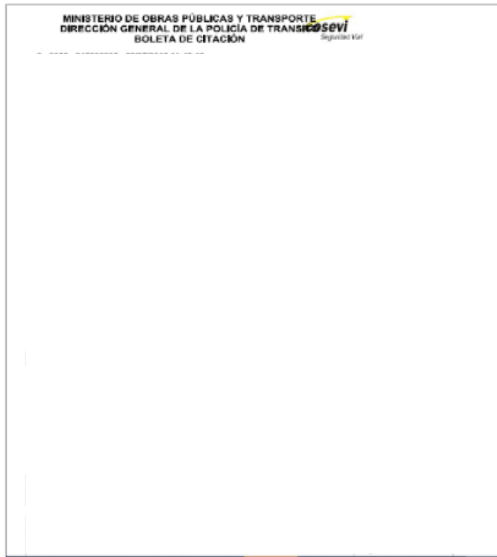
### **c. Boleta de citación N° 2012-245600085**

La Resolución del expediente de impugnación de la boleta N°2012-245600085, perteneciente a la Oficina Regional de Cosevi ubicada en Cartago, se emitió el 18 de marzo de 2013; sin embargo, se registró en el Sistema de Infracciones hasta el 28 de junio de 2021, es decir 8 años después de su emisión. A su vez, el archivo de dicha boleta, se dio porque no constaba la firma del oficial de tránsito, de acuerdo a lo indicado por la abogada resolutoria, sin embargo, en la revisión realizada por esta Auditoría, se compararon las boletas 2012-245600085 y 2012-245600087 por medio del Sistema de Reportes para Boletas Digitales; donde, en ambas se aprecia la firma del oficial de tránsito, como se observa a continuación.

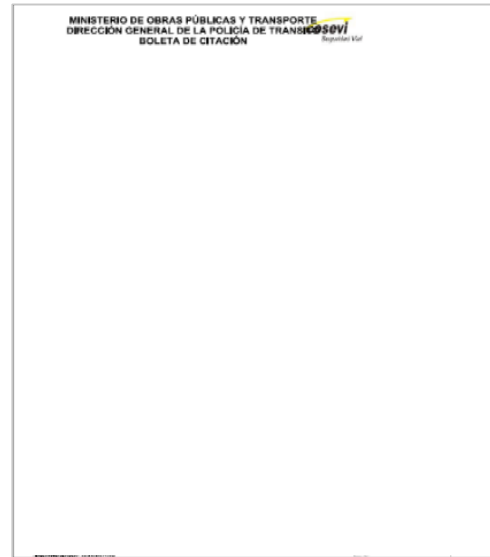
**INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05**

---

**Imagen N°1  
Boleta 2012-245600085**



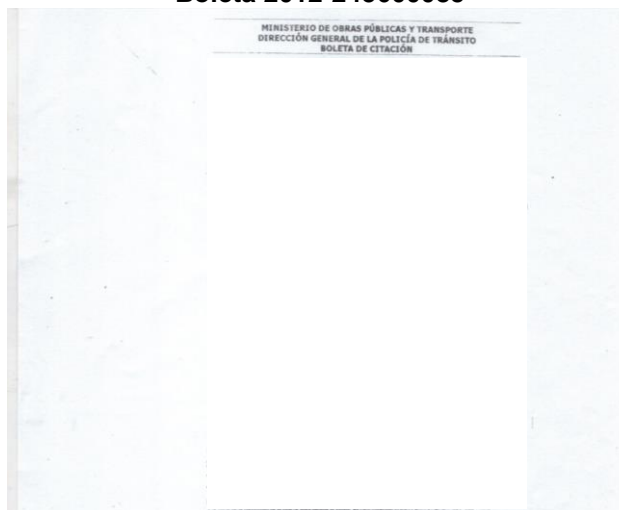
**Imagen N°2  
Boleta 2012-2456000857**



Fuente: Sistema Reportes Boletas Digitales

Por consiguiente, se consultó a dicha funcionaria, la razón por la cual, archivó la boleta; quien indicó que, la boleta que se encontraba en el expediente de impugnación N°2012-04-3210, no constaba la firma del oficial, como se observa en la boleta que suministró como evidencia a continuación:

**Imagen N°3  
Boleta 2012-245600085**



Fuente: Oficina Regional de Cartago

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

---

Ante dicha situación, se procedió a consultar a la Asesoría en Tecnologías de la Información (en adelante ATI), la razón por la cual, existe una diferencia entre la boleta N°2012-245600085, entregada al usuario y la que se observa en el Sistema de Reportes para Boletas Digitales, indicando lo que se transcribe a continuación:

*“La boleta fue creada hace más de 10 años en una versión de aplicación para dispositivos Windows Mobile la cual fue sustituida en el 2017 adaptando la información a los nuevos reportes, por lo que pueden existir diferencias en algunos campos.*

*Para el caso de la firma de la boleta en el sistema desarrollado en Windows Mobile se almacenaba la firma de los inspectores sin estar relacionada con una boleta de citación específica, por lo que probablemente la firma del inspector se encontraba descargada en la base de datos desde la boleta uno de este inspector. La aplicación que se utiliza actualmente para reportes fue desarrollada con una aplicación en ambiente Android, y se tuvo que ajustar para que se pudieran mostrar las boletas que fueron realizadas por medio de la aplicación en Windows Mobile.*

*En este caso en particular, al realizar la consulta en la base de datos sobre esta boleta se carga la firma del inspector que ya se encontraba almacenada.”*

Por lo tanto, de acuerdo con la información aportada por ATI, la abogada en mención resolvió el expediente supra, con las pruebas que tenía en su momento.

### **d. Archivo de boletas de citación por prescripción**

De las 210 boletas de citación analizadas, se detectaron que 11 de ellas fueron archivadas por solicitud de prescripción de la impugnación, esto por cuanto la acción administrativa excedió los 2 años, sin que el expediente fuera resuelto por la Unidad de Impugnaciones, según dicta el artículo N°190 de la Ley de Tránsito N°9078. Es importante indicar que, la solicitud de prescripción fue interpuesta por los usuarios.

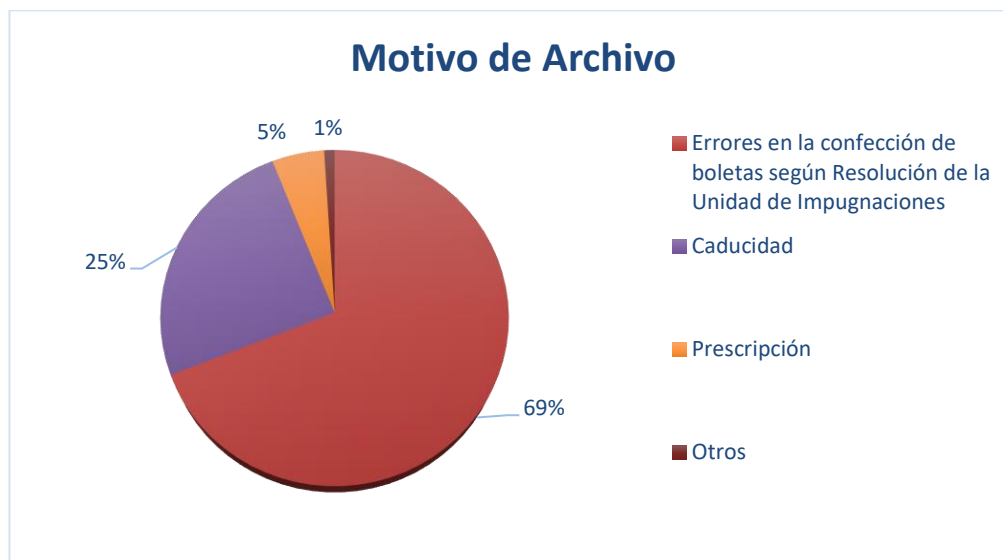
### **e. Archivo de boletas de citación por caducidad**

Se determinó que 52 de las 210 boletas de citación analizadas, fueron archivadas por caducidad de la impugnación, mediante Resolución Administrativa, debido a que los recurrentes solicitaron apegarse a la Ley General de Administración Pública N°6227, en su artículo N°340, donde se establece que, si un procedimiento se paraliza por más de 6 meses, se producirá la caducidad y se ordenará el respectivo archivo.

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

Con base en los puntos anteriormente mencionados, las 210 boletas de citación que se archivaron por Resolución de Expedientes de Impugnación, se representan gráficamente de la siguiente manera:

**Gráfico N°2**  
**Archivo de las Boletas de Citación por Expediente de Impugnación**  
**en el periodo 2021**



Fuente: Boletas Archivadas 2021, Asesoría en Tecnologías de la Información y Sistema Integrado de Infracciones

Como se observa en el gráfico N°2, el desglose de boletas de citación archivadas en el Sistema Integrado de Infracciones, por Resolución de Expedientes de Impugnación, se describen de la siguiente manera: 69% corresponde a 145 boletas de citación archivadas por errores en la confección de Boletas de acuerdo a lo indicado por la Unidad de Impugnaciones ; 30% corresponde a 63 boletas de citación que por la inacción de las Unidades de Impugnación se resolvieron por Caducidad o Prescripción, debido a que los expedientes no sufrieron modificación en los tiempos establecidos por ley; por último, un 1% corresponde a 2 boletas de citación archivadas, de las cuales, a una de ellas se le reversó el estado en el Sistema de Infracciones y posteriormente se resolvió según estado actual; lo anterior, debido a las consultas por inconsistencias que esta Auditoría evidenció.

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

---

### 2.1.2. Archivo de boletas de citación por Desestimación Administrativa

De las 21 boletas de citación analizadas por desestimación administrativa, se detectaron 9 casos en los que las mismas, estaban registradas a la autoridad competente 140-Cosevi Administrativa, (estado utilizado en el Sistema Integrado de Infracciones para archivar las boletas de citación 24 horas después de su ingreso), con los siguientes datos erróneos:

- a. Monto de la multa no coincide con el artículo infringido
- b. No se detalla la descripción de la infracción
- c. Artículo no coincide

Según indicó la encargada de la Unidad de Multas y Accidentes (en adelante URMA), la condición de desestimación administrativa, asignada a una boleta de citación, se define como:

*“La condición de “desestimación administrativa”, se les da a las boletas (...) por no poder ingresarla adecuadamente al sistema por faltante de información o datos erróneos al momento de confección se debe archivar. En la descripción del artículo de puede encontrar la razón por la cual no se puede ingresar”*

Cabe destacar el caso de la boleta 2021-206800016, en la cual, se consignó la infracción del artículo 167 de la Ley de Tránsito N° 9078, por accidente de tránsito, con la autoridad competente 899 del Juzgado de Tránsito de Grecia; sin embargo, se evidenció en la bitácora de la boleta, que la autoridad competente fue modificada a la 140-Cosevi Administrativa, por funcionaria de la Delegación de Tránsito de Grecia, código CSV103; razón por la cual, esta Auditoría mediante correo electrónico, del 02 de junio de 2022, consultó a la jefatura de la Sede Regional del Cosevi ubicada en Naranjo-San Ramón, el motivo de dicha situación, quien por la misma vía, el 03 de junio de 2022, respondió lo siguiente:

*“ella modificó la autoridad de la boleta tal y como se aprecia en la bitácora para efectos de impresión de listado de boletas que se deben enviar al despacho judicial, y que no apareciera esa boleta en el listado, pero por error omitió el reversar la boleta para que en URMA procedieran con la anulación solicitada por el oficial actuante.”*

En adición, en información suministrada por la URMA, se constató que el oficial de tránsito con el código 2068, solicitó anular la boleta 2021-206800016, debido a que el Hand Held presentaba error o falla en su funcionamiento, impidiendo continuar con la confección de la boleta del otro vehículo involucrado en el accidente, por lo cual realizó la boleta 3000-996501 con las mismas características; sin embargo, dicha anulación no se registró por parte de la URMA, debido a que la boleta había sido modificada, cuando la misma debió anularse para continuar con el proceso.



## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

### 2.1.3. Archivo de boletas de citación con inconsistencias en las Resoluciones emitidas por el Departamento de Servicio al Usuario

De las 19 boletas de citación archivadas, mediante resoluciones emitidas por el Departamento de Servicio al Usuario y analizadas por esta Auditoría, se detectaron las inconsistencias que se detallan a continuación:

- a. En resolución DSU-2021-0046, se archivan 4 boletas de citación con la inconsistencia en el número de cédula, consignándose otro número diferente al del usuario reclamante.
- b. En resolución DSU-2021-0248, se archiva 1 boleta de citación en donde se consignó el número de placa de otro vehículo.
- c. En resolución DSU-2021-0163, se archivan 2 boletas de citación; con la inconsistencia que se hace referencia a otra boleta no existente.
- d. En expediente de impugnación 2010-449, se archivan 2 boletas de citación; con la inconsistencia que en la resolución se cita otro número de boleta.
- e. Mediante expediente de impugnación, se archiva 1 boleta de citación; con la inconsistencia que, en la resolución, se cita otro número de boleta.

Todo lo anterior, en contraposición de lo estipulado en las Normas de Control Interno para el Sector Público que mencionan lo siguiente:

**“1.2 Objetivos del SCI** El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:  
(...)

c. **Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.** El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.”

**“1.9 Vinculación del SCI con la calidad:** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo.”

**“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas (...).”



## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

---

La falta al debido cuidado por parte de los oficiales de tránsito, en la confección de boletas de citación, así como a la deficiente resolución de expedientes de impugnación por parte de la Unidad de Impugnaciones, genera además de la evidente afectación a la Hacienda Pública, el detrimento del Sistema de Control Interno institucional.

### 2.2 Inconsistencias detectadas en la confección de boletas de citación.

De la revisión efectuada a 120 boletas de citación, se determinó que, los oficiales de tránsito, incurren en errores en la confección de las mismas, siendo los más frecuentes, los que se detallan a continuación:

- a. Omiten indicar las calidades o información del usuario, tales como: señas específicas en la dirección, número de teléfono, sexo, entre otros; mismos que se encuentran consignados en el formato de la boleta de citación y deben ser anotados íntegramente.
- b. Indican en la descripción del vehículo, “otra” o “Desconocida”, siendo lo correcto, anotar las características que constan en los documentos emitidos por el Registro Nacional.
- c. Elaboran boletas de citación por no portar placa, en las que no consignan, el número de VIN o chasis para vincularlo al número de placa correspondiente.
- d. Registran errores en los números de placas.
- e. No detallan el lugar de los hechos, donde ocurre la infracción.

Cabe indicar que se detectó, la boleta de citación N°2021-806100048, en la cual se consignó que las placas se encuentran decomisadas en el Depósito de Placas de San Carlos, siendo lo correcto Depósito de Placas de Orotina.

Es importante mencionar que, la encargada de la URMA, manifestó, vía correo electrónico del 21 de julio de 2022, que ha sostenido reuniones y conversaciones con el director de la Escuela de Capacitación de la DGPT; así como, realizado denuncias ante el departamento de Asuntos Internos del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, sobre casos específicos que cometen los oficiales de tránsito; sin embargo, las gestiones no han sido efectivas para minimizar dichas acciones.

Los aspectos descritos, incumplen la siguiente resolución de la Sala Constitucional:

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

### Resolución N<sup>o</sup> 06920 – 2012, del 25 de mayo del 2012

*“(...) VI.-Tomando en cuenta que la vulneración al debido proceso a la que se hace referencia en los considerandos anteriores, podría presentarse en otras boletas de citación impuestas a diversos conductores, estima este Tribunal, que en aplicación de lo señalado por el artículo 13 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, que dispone que los precedentes de esta Sala son vinculantes erga omnes, debe ordenarse a la Directora Ejecutiva, y a la Encargada de la Unidad de Impugnaciones, ambas del Consejo de Seguridad Vial, que procedan a anular todas aquellas boletas de citación en las que el oficial de tránsito se limitó a señalar los artículos vulnerados, sin describir la acción que motivó la sanción, a pesar de que los numerales o incisos en los que se fundamenta la infracción, establecen varias posibles conductas por parte del infractor, aclarando que lo de Tránsito lo dispuesto en esta sentencia, con el fin de que se tomen las disposiciones correspondientes para que los oficiales de tránsito procedan a anterior no aplicará para aquellas boletas de citación que se encuentren firmes a la fecha del dictado de esta sentencia. Asimismo, deberán dichas funcionarias adoptar las medidas del caso para poner en conocimiento del Director General de la Policía enmendar la omisión que se detectó en este recurso.*

Adicionalmente el oficio AL-1065-2014, de la Asesoría Legal, del Consejo de Seguridad Vial, menciona lo siguiente:

*“(...) También debe señalarse que las boletas de citación son documentos públicos de modo que, a pesar de consignar errores, no pueden ser ajustados o enmendados por un tercero. (...) Son precisamente los casos, en que observado el defecto o la inconsistencia deben enviarse al archivo por la trascendencia de la información contenida.*

*Repasamos los mismos:*

- a) fecha de la infracción ausente o posterior a la fecha de entrega.*
- b) número de identificación del conductor y nombre no coinciden, de modo que no se debe incluir la identificación correcta, ya sea en boleta manual o por hand held.*
- c) Imposibilidad de identificar al infractor o su nombre, por letra ilegible o por no corresponder nombre.*
- d) Placa del vehículo, marca y carrocería.***
- e) Artículos infringidos, monto en números y en letras de la multa, así como de la descripción de la conducta infringida.*
- f) Lugar de los hechos.***
- g) Nombre y apellidos y firma del inspector.*
- h) Firma del infractor, salvo que el oficial indique que no quiso firmar (...)*

**Lo subrayado y en negrita no pertenece al original**

Las Normas de Control Interno para el Sector Público mencionan:

**1.2 Objetivos del SCI** *El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos*

**b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.** *El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.*

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

---

La falta al debido cuidado, en la ejecución de la labor de confección de boletas de citación por parte de los oficiales de tránsito, genera errores o inconsistencias en la información que custodia el Cosevi, relativa a infracciones a la Ley de Tránsito N°9078, impidiendo contar con datos fidedignos y confiables, para efectos de control interno, rendición de cuentas y fiscalización, así como la evidente afectación a la Hacienda Pública.

### 2.3 Solicitudes de aclaración y/o corrección de boletas de citación.

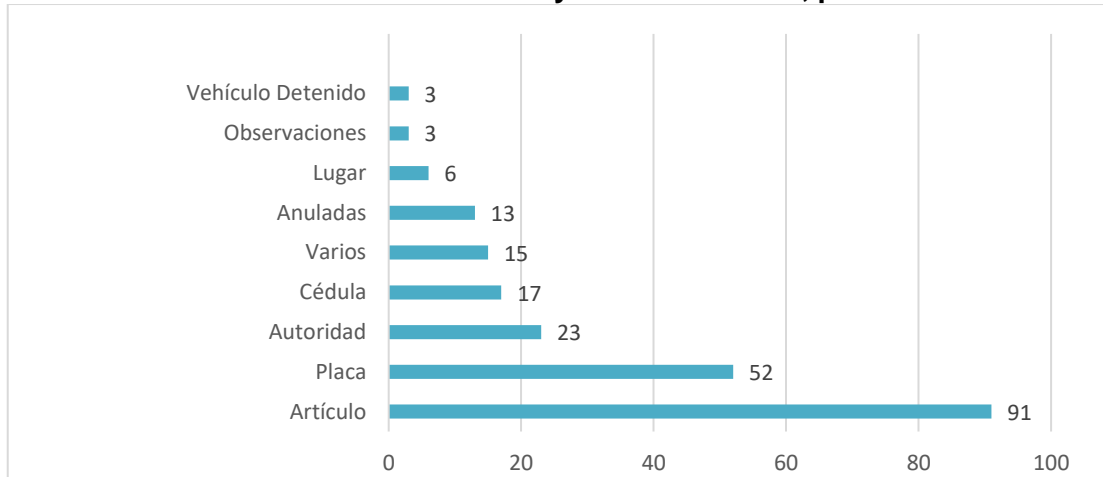
**a)** Del análisis realizado, a 223 Formularios de Aclaración y/o Corrección sobre Boletas de Citación, por parte de oficiales de tránsito de los diferentes cuerpos policiales ante la URMA, los mismos evidenciaron debilidades de control interno en su confección, como se detalla a continuación:

- a. Sellos de la delegación de tránsito correspondiente, ausente o ilegible.
- b. No se indica la fecha de solicitud en el documento.
- c. Se omite el número de código del oficial.
- d. Formularios rechazados: la solicitud de aclaración y/o corrección incluía un monto mayor al que fue informado al infractor o que la conducta señalada por el oficial de tránsito, no estaba estipulada en la Ley de Tránsito N°9078.
- e. Formularios con firmas no visibles de los oficiales de tránsito que los confeccionaron.
- f. Presentación de formularios de aclaración y/o corrección, haciendo referencia a una misma boleta de citación, lo cual hace incurrir a los funcionarios de la URMA, en doble trabajo.

**b)** De los 223 Formularios de Aclaración y/o Corrección sobre Boletas de Citación analizados, se determinó que, las conductas que se modifican con mayor frecuencia por parte de los funcionarios de la URMA, son las que se muestran en el siguiente gráfico:

**INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05**

**Gráfico N°3  
Cantidad de modificaciones de boletas de citación mediante  
Formularios de Aclaración y/o de Corrección, periodo 2021**



Fuente: Registro de Ampos de solicitudes de corrección / URMA

Del gráfico N°3 supra, se desprende que, se presentaron ante la URMA, 91 formularios de aclaración y/o corrección, en los cuales se evidenció que, la conducta en la que los cuerpos policiales de tránsito cometen más errores u omisiones, es la de los artículos infringidos y sus conexos; 52 formularios, por errores en el número de placa del vehículo; 23 por errores en la autoridad competente; 17 con modificaciones en número de cédula de identidad; 15 son modificaciones varias, de errores en las boletas de citación, tales como fecha de nacimiento, revisión técnica, información de testigos, tipo de licencia, entre otros; 13 anuladas, 6 de lugar de los hechos, 3 omisión de observaciones y 3 no indica vehículo detenidos.

Lo anterior, contraviene lo estipulado en las Normas de Control Interno para el Sector Público que mencionan lo siguiente:

**“1.2 Objetivos del SCI** El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

(...)

**b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.** El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, (...).”

**c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.** El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.

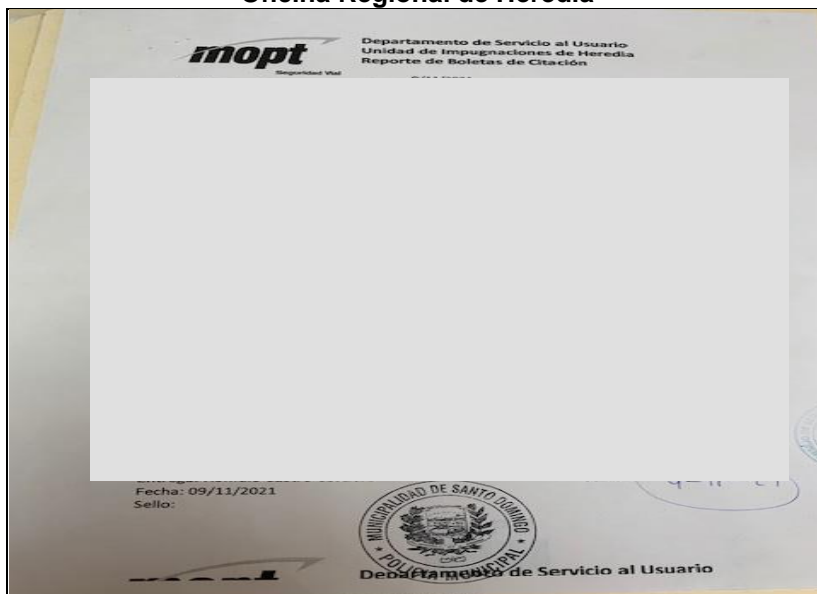
## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

Los errores y omisiones generados por los oficiales de tránsito, de los diferentes cuerpos policiales que confeccionan boletas de citación, ocasionaron que durante el periodo 2021, la URMA, realizara en el Sistema Integrado de Infracciones, la modificación de 6.275 boletas, mediante los Formularios de Aclaración y/o Corrección, haciéndola incurrir, en un gasto de tiempo y recursos, los cuales son escasos, en detrimento del logro eficiente de los objetivos y metas institucionales.

### 2.4 Recepción de las boletas de citación

Se determinó que, a pesar de contar con un módulo denominado “Recepción de Boletas” en el Sistema Integrado de Infracciones, para consignar las boletas de citación entregadas por los oficiales de tránsito; la obligatoriedad de uso del mismo no ha sido formalmente establecida, por parte de la jefatura del Departamento de Servicio al Usuario, a los funcionarios que, en sus labores diarias deben emplearlo, por lo que, en su lugar, utilizan mecanismos propios, como se muestra en los siguientes ejemplos:

**Imagen N°4  
Recepción de Boletas  
Oficina Regional de Heredia**



Fuente: Oficina Regional de Heredia





## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

Es importante indicar que, la URMA, si utiliza el módulo antes referido, incluso la encargada de la Unidad supra, indicó: dicho módulo es el que genera la información relativa a la cantidad de boletas pendientes de entregar o devolver por parte de cada oficial de tránsito. Adicionalmente, mencionó lo siguiente:

*“Asimismo, para efectos de solicitud de información es donde se validan los tiempos de entrega de los oficiales y sus posibles incumplimientos, que usualmente son solicitados por Asuntos Internos, Auditoría, Poder Judicial entre otros.*

### Imagen N°7 Módulo de Recepción de Boletas

Módulo de Recepción de Boletas

Módulo de Recepción de Boletas

Año: 3000 Código Inspector: 17

Original  Copia  Multa Fija  Accidente  Nula

Fecha: / / : Parte Oficial:   Plano

Delegación:

Autoridad:

Vehículo Detenido  Licencia Confiscada  Placa Detenido  Alcoholemia  Justificación

Fuente: Sistema de Infracciones / URMA

Lo anterior, había sido indicado por los encargados de las Oficinas Regionales del Cosevi, quienes, para el informe AI-INF-AO-2021-42 denominado “Evaluación de la Gestión de Boletas de Citación”, del 11 de enero de 2022, mencionaron: el módulo no es utilizado debido a la falta de personal, donde el funcionario que recibe boletas también tiene la función de atender los usuarios, asimismo este no ha sido comunicado formalmente.

Por consiguiente, esta Auditoría Interna, le consultó el 19 de octubre de 2022, mediante correo electrónico, al jefe del Departamento de Servicio al Usuario, si la utilización del Módulo de Recepción de Boletas fue formalmente establecida y comunicada a todos los encargados de las oficinas regionales, quien, por la misma vía y fecha, indicó lo siguiente:



## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

*“yo no me acordaba por eso realice la consulta a las compañeras que estuvieron a cargo de la creación de los perfiles para las regionales, por lo tanto, le adjunto la respuesta de la compañera Anny de Limón con relación a tu consulta”*

A continuación, se transcribe la respuesta de la funcionaria encargada de la Oficina Regional de Limón:

*En atención a la consulta de la Auditoría, me permito indicarle que No existe una directriz escrita; sin embargo, se realizó de forma verbal cuando en el mes de enero del presente año (2022), en la capacitación de utilización de perfiles, se nos indicó que todos los módulos que se habían creado eran para utilizarlos, y dichos perfiles fueron autorizados por todos los jefes regionales.*

*Por otro lado, está dentro de las competencias otorgadas en la reasignación de puestos de Profesionales 3 a Profesional Jefe 1., también por que dicha utilización corresponde a las acciones de control interno para la supervisión de los colaboradores.*

Por lo tanto, se incurre en el incumpliendo, de lo estipulado en las Normas de Control Interno del Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), que indican lo siguiente:

**1.1 Sistema de control interno (SCI)** *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales. (...)*

**4.1 Actividades de control** *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad. (...)*

**4.2 Requisitos de las actividades de control** *Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:*

**f. Divulgación.** *Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos.*

La no comunicación formal y obligatoriedad de uso del del Módulo de Recepción de Boletas del Sistema Integrado de Infracciones por parte del Jefe del Departamento del Servicio al Usuario, a los funcionarios de la URMA y oficinas regionales del Cosevi, genera que el mismo, este subutilizado y que no se lleve un adecuado control del cumplimiento de los plazos formalmente establecidos a los oficiales de tránsito, para la entrega de dichas boletas, todo lo anterior, en detrimento del Sistema de Control Interno institucional.

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

---

### 2.5 Indicadores para medir y evaluar la eficiencia y eficacia.

Con respecto a la confección de boletas de citación, al ser una actividad efectuada por los diferentes cuerpos policiales facultados para tal fin; el Consejo de Seguridad Vial desconoce si las instituciones a las que pertenecen dichos funcionarios, tienen indicadores formalmente establecidos para medir o evaluar la eficiencia y eficacia en la ejecución de dicha actividad.

Por la limitante supra, esta Auditoría Interna, solamente se avocó a comprobar, la existencia y medición, de los indicadores establecidos en el Cosevi, con respecto a la gestión de archivo y descarga, una vez que las boletas de citación ingresan al Consejo de Seguridad Vial.

Determinando que, la Unidad de Registro de Multas y Accidentes cuenta con el siguiente indicador: *“Procesamiento y trámite del 88,37% de las boletas de citación, tanto descargadas mediante Hand Held como digitadas manualmente, de multa fija y accidentes y **todos aquellos cambios de estado, rectificaciones y otros necesarios**”.*

(Resaltado y subrayado no pertenece al original)

Sin embargo, como se evidenció en el análisis del presente estudio, en los Formularios de Aclaración y/o Corrección de Boletas de Citación, se identificaron debilidades de control interno como las que se describen a continuación:

- a. Formularios sin sello de la delegación solicitante.
- b. Formularios con sellos ilegibles por parte de la delegación.
- c. Formularios sin fecha de solicitud en el documento.
- d. Formularios sin código del oficial.

Por lo anterior, se considera tal y como se estableció, en el Informe *AI-INF-AO-2021-42 “Evaluación de la Gestión de Boletas de Citación”*, el indicador es insuficiente, a pesar, de haber sobrepasado la meta establecida con un 107.47%, debido, a que éste se limita a una medición o evaluación, cuantitativa y no cualitativa.

Por lo tanto, se incumple con lo estipulado en las Normas de Control Interno del Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), que cita lo siguiente:

*“1.2 Objetivos del SCI El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*

(...)

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

c. *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.*”

**“1.9 Vinculación del SCI con la calidad:** *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo.*”

**“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones** *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas (...)*”

El establecimiento de indicadores que se avocan, a medir y evaluar la gestión institucional, en aspectos solamente cuantitativos, incide negativamente en su mejora continua, afectando la calidad con que se ejecuta la gestión y, por ende, en la eficiencia y eficacia del servicio brindado por el Cosevi, aunado al debilitamiento del Sistema de Control Interno institucional.

### 2.6 Valoración de riesgos y mecanismos de control

Se determinó que la Unidad de Registro de Multas y Accidentes, cuenta con la identificación y evaluación de los riesgos asociados al proceso **CSV-10-038** “*Registro, actualización y seguimiento de la información de las boletas de citación por multa fija y accidentes de tránsito*”, el cual se encuentra registrado en el Manual de Procesos del Consejo de Seguridad Vial y según consta en la respectiva matriz de evaluación de riesgos.

Es importante indicar que el mismo, cuenta con la debida aprobación técnica de la Unidad de Planificación Institucional, con base al Instructivo del SEVRI y el Marco Orientador del SEVRI.

Sin embargo, carece de mecanismos de control debidamente implementados, que le permitan mitigar sus riesgos, adicionalmente se pudo constatar que en la URMA no se tienen identificados los riesgos relativos a la afectación que genera en la eficiencia y eficacia de su gestión, los errores cometidos por los diferentes cuerpos policiales en la confección de las boletas de citación, riesgo que a todas luces se encuentra materializado.

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

---

De este modo, se incumple con lo estipulado en la Ley General de Control Interno N°8292, que indica lo siguiente:

*“Artículo 14.-Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*
- b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*
- d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

La ausencia de mecanismos de control que permitan minimizar el impacto de los riesgos, en caso de materialización de los mismos, así como de la valoración y mitigación de riesgos detectados, ocasiona que los mismos, no puedan cambiar su estado de riesgos inherentes a residual, así como el debilitamiento del Sistema de Control Interno.

### 3. Conclusiones

**3.1** La Hacienda Pública se ve seriamente afectada, debido a los errores o inconsistencias en la confección de boletas de citación, que realizan los diferentes cuerpos policiales, así como por la inacción administrativa del Cosevi, en la resolución de expedientes de impugnación que están generando la prescripción y caducidad de las boletas de citación. **(Resultados 2.1 y 2.2)**

**3.2** La Unidad de Registro de Multas y Accidentes, recibe y tramita Formularios de Aclaración y/o Corrección de Boletas de Citación, elaborados por los oficiales de tránsito, los cuales presentan debilidades de control interno al momento de su confección. **(Resultado 2.3)**

**3.3** La obligatoriedad de uso del módulo de Recepción de Boletas del Sistema Integrado de Infracciones no está formalmente establecida. **(Resultado 2.4)**

**3.4** El indicador establecido por la Unidad de Registro de Multas y Accidentes es insuficiente, ya que este se avoca únicamente a una evaluación de cantidad y no de calidad de los registros realizados. **(Resultado 2.5)**

## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

---

**3.5** La Unidad de Registro de Multas y Accidentes, cuenta con la identificación, matriz y evaluación de riesgos, sin embargo, la misma carece de mecanismos de control que permita mitigar los riesgos asociados a la gestión. **(Resultado 2.6)**

### 4. Recomendaciones

#### 4.1 A la Junta Directiva

**Instar al Ministro de Obras Públicas y Transportes, para que:**

**4.1.1** Establezca a la brevedad posible, la obligatoriedad de uso de los dispositivos Hand Held, para todos los oficiales de los cuerpos policiales (Dirección General de la Policía de Tránsito, Municipalidades, Fuerza Pública y Universidades), que cuentan con código para confeccionar boletas de citación por infracciones a la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y seguridad Vial N°9078, con el fin de minimizar errores e inconsistencias en dicha confección, así como afectación a la Hacienda Pública. **(Resultado 2.2)**

**4.1.2** Le instruya formalmente, a la Dirección General de la Policía de Tránsito, la obligatoriedad de que los oficiales de tránsito realicen con el debido cuidado, la confección de Boletas de Citación; con el fin de cumplir con la normativa aplicable y evitar afectación a la Hacienda Pública **(Resultado 2.1 y Resultado 2.2)**

**4.1.3** Le instruya formalmente, a la Dirección General de la Policía de Tránsito, la obligatoriedad de completar con el debido cuidado, los Formularios de Aclaración y/o Corrección de Boletas de Citación, que se envían al Departamento de Servicio al Usuario del Consejo de Seguridad Vial; con el propósito de minimizar errores y coadyuvar a fortalecer el Sistema de Control Interno y el logro de los objetivos institucionales. **(Resultado 2.3)**

#### 4.2 A la Dirección Ejecutiva

**Girar instrucciones a la Dirección de Logística para que el Departamento de Servicio al Usuario:**

**4.2.1** Establezca en un plazo de dos meses, un plan de acción que contemple fecha de inicio y finalización y acciones a realizar para la resolución de expedientes de impugnación pendientes, con el fin de minimizar el riesgo de archivo de boletas de citación, por solicitud de prescripción o caducidad, así como afectación a la Hacienda Pública. **(Resultado 2.1)**



## INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05

**4.2.2** Defina formalmente en un plazo no mayor a un mes, la elaboración y periodicidad de remisión de reportes a las jefaturas que conforman los diferentes cuerpos policiales de tránsito (policía de tránsito, municipales y otros), con el detalle de los funcionarios, los errores y omisiones que más fallan los oficiales de tránsito en la confección de Boletas de Citación, con el propósito de mejorar y fortalecer el Sistema de Control Interno institucional y minimizar la afectación a la Hacienda Pública en reprocesos y corrección de boletas. **(Resultado 2.1 y Resultado 2.2)**

**4.2.3** Establezca y comunique formalmente en un plazo no mayor a un mes, a los encargados de las sedes regionales del Consejo de Seguridad Vial y de la Unidad de Registro de Multas y Accidentes, la obligatoriedad de uso, del módulo de recepción de boletas del Sistema Integrado de Infracciones, con el fin de minimizar la subutilización del mismo, así como, llevar un mejor control de las boletas de citación que ingresan y de las que están pendientes de entrega, por parte de los oficiales de tránsito; fortaleciendo con esto, el Sistema de Control Interno Institucional. **(Resultado 2.4)**

**4.2.4** Establezca en un plazo de tres meses, indicadores que permitan medir y evaluar no solo la cantidad sino la calidad de las rectificaciones y/o modificaciones de las boletas de citación en el Sistema Integrado de Infracciones, con el fin de minimizar la ocurrencia de errores que debiliten el Sistema de Control Interno Institucional. **(Resultado 2.5)**

**4.2.5** Identifique en un plazo de tres meses, los riesgos no contemplados en la gestión de la Unidad de Registro de Multas y Accidentes y establezca los controles internos pertinentes, tanto para los nuevos riesgos como los existentes, la respectiva comunicación de estos y la periodicidad del seguimiento correspondiente, con el propósito de mitigarlos y cambiar su condición de inherentes a residuales, fortaleciendo con esto el sistema de control interno institucional. **(Resultado 2.6)**

## 5. APÉNDICE

Análisis de las observaciones emitidas por la Administración en Conferencia Final del Informe realizada el 17-03-2023.

Criterio Original	Criterio Propuesto
2.1.1 a) Errores computables a los oficiales de tránsito	2.1.1 a) Errores en la confección de boletas de citación, según Resolución de la Unidad de Impugnaciones.

**INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05**

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las boletas de citación no cumplían con los requisitos de legalidad y calidad estipulada en la Ley de Tránsito N°9078.</li>   <li>➤ No se tipifica el tipo de carrocería.</li>   <li>➤ No precisa correctamente la afectación.</li>   <li>➤ No se menciona si el oficial de tránsito visualizó al recurrente cometer las infracciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las Resoluciones 2021-11-768, 2019-11-211, 2020-08-662, realizadas por la Unidad de Impugnaciones, mencionan que existió actividad procesal defectuosa en cuanto a la notificación, debido a que las boletas de citación, no cumplían con los requisitos de legalidad y calidad estipulada en la Ley de Tránsito N°9078.</li>   <li>➤ La Resolución 2020-04-1666, establece que en la boleta de citación, no se tipifica el tipo de carrocería, sin embargo, en la base de datos digital del Registro Nacional, si se indica el tipo. Ejemplos: El oficial indica Otros, cuando lo correcto es TODO TERRENO 4 PUERTAS.</li>   <li>➤ No precisa correctamente la afectación de acuerdo a la resolución de la Unidad de Impugnaciones 2020-01-3907, donde se indica que el oficial fue omiso en precisar concretamente la afectación que se produjo en la zona o porque razón el vehículo objeto de la infracción no podía estacionar en el lugar.</li>   <li>➤ Resolución 2020-04-3381, indica que en la boleta no se menciona si el oficial de tránsito visualizó al recurrente cometer las infracciones debido a que en el apartado de observaciones se indica que el procedimiento es de Fuerza Pública, mas no indica si fuera un operativo conjunto en el cual se visualizara al recurrente cometer las conductas que le son imputadas en las boletas de citación o si efectivamente levantó la boleta de citación basándose en la argumentación de los Linces.</li> </ul>
<p>2.2</p> <p>a. Omiten indicar las calidades o información del usuario, tales como: señas específicas en la dirección, número de teléfono, sexo, entre otros; mismos que se encuentran consignados en el formato de la boleta de citación y deben ser anotados íntegramente.</p> <p>d. Confeccionan boletas de citación, por accidentes de tránsito, en donde se omite información esencial como el número de placa de los vehículos involucrados</p>	<p>a. Se mantiene debido a que el Lic. Felipe Venegas Vargas, aclara que la información es importante, cuando hay accidentes de tránsito.</p> <p>Se elimina inciso al indicar el Lic. Venegas Vargas que esa información es adicional y no obligatoria.</p>



**INFORME CSV-AI-INF-AO-2023-05**

Recomendación Original	Recomendación Propuesta
	4.1.1 Establezca a la brevedad posible, la obligatoriedad de uso de los dispositivos Hand Held, para todos los oficiales de los cuerpos policiales (Dirección General de la Policía de Tránsito, Municipalidades, Fuerza Pública y Universidades), que cuentan con código para confeccionar boletas de citación por infracciones a la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y seguridad Vial N°9078, con el fin de minimizar errores e inconsistencias en dicha confección, así como afectación a la Hacienda Pública. (Resultado 2.2)
4.2.1 Establezca en un plazo no mayor a un mes, un plan de acción que contemple fecha de inicio y finalización y acciones a realizar para la resolución de expedientes de impugnación pendientes, con el fin de minimizar el riesgo de archivo de boletas de citación, por solicitud de prescripción o caducidad, así como afectación a la Hacienda Pública. (Resultado 2.1)	4.2.1 Establezca en un plazo de dos meses, un plan de acción que contemple fecha de inicio y finalización y acciones a realizar para la resolución de expedientes de impugnación pendientes, con el fin de minimizar el riesgo de archivo de boletas de citación, por solicitud de prescripción o caducidad, así como afectación a la Hacienda Pública. (Resultado 2.1)

**6. FIRMAS:**

**Original Firmado**

Lic. Susana Sandoval Jamienson  
**Profesional de Auditoría**

**Original Firmado**

Lic. Pamela Chinchilla Chinchilla  
**Profesional de Auditoría**

**Original Firmado**

MBA. Sharon Retana Morales  
**Jefe Área de Auditoría Operativa**

**Original Firmado**

MBA. Silvia Salas Vásquez  
**Auditora Interna  
 Consejo de Seguridad Vial**